



**UNIVERSIDADE FEDERAL SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

MARIA IZABEL DA SILVA SOUSA

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO: O CASO DOS TECNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**SÃO CRISTÓVÃO
2018/2**

MARIA IZABEL DA SILVA SOUSA

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO: O CASO DOS TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
(CCSA), Universidade Federal de
Sergipe, em cumprimento às normas do
Estágio Curricular regulamentadas pela
Resolução nº 69/2012/CONEPE, para
obtenção da Graduação em
Administração de Empresas.

Orientadora: Prof.^a Ma. Teresa Gomes
Lins
Área: Gestão de pessoas

SÃO CRISTÓVÃO

2018/2

MARIA IZABEL DA SILVA SOUSA

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO: O CASO DOS TECNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração da Universidade Federal de Sergipe, em 29/03/2019, requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Maria Teresa Gomes Lins
Universidade Federal de Sergipe
Orientadora

Prof^a. Dra. Alcione Fonseca Rodrigues
Universidade Federal de Sergipe

Prof^a. Ma. Carina Angélica dos Santos
Membro externo

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por me capacitar e sempre estar ao meu lado, dando força para seguir em frente e não desistir diante dos obstáculos que apareceram e principalmente por conceder a realização dessa conquista.

Aos meus pais Maria Barbosa da Silva e Antônio Raimundo da Silva, mesmo não estando mais presentes me educaram com toda dedicação para que eu me tornasse a pessoa que sou hoje.

A minha família, em especial a meu esposo e a meu filho, meus parentes e todas as pessoas que contribuíram para a finalização dessa pesquisa. Enfim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para realização desse sonho.

Agradeço à minha orientadora Professora Maria Teresa Gomes Lins, pela dedicação, paciência, disponibilidade e por não negar esforços durante as orientações.

A todos, muito obrigado!

RESUMO

As relações interpessoais no trabalho acontecem da interação que decorre das situações que são compartilhadas entre as pessoas, em qualquer ambiente, familiar, empresarial, entre outros. Assim essa pesquisa teve por objetivo analisar as relações interpessoais no trabalho dos servidores técnico-administrativos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal de Sergipe (UFS), na visão dos técnico-administrativos, lotados no referido Centro. Trata-se de pesquisa qualitativa e descritiva que, especificamente, buscou levantar as características sócio funcionais dos participantes da pesquisa; identificar as habilidades interpessoais utilizadas nas relações coletivas e averiguar as habilidades interpessoais organizacionais percebidas pelos sujeitos do estudo. Os resultados apontaram para a existência de boas relações de trabalho em cooperativo e harmonioso. Evidenciou ainda que o inter-relacionamento é algo de grande importância para os técnico-administrativos do CCSA, contribuindo para o crescimento de cada indivíduo e da própria instituição através da confiança, comunicação, emoções, interações e participação dos colaboradores com opiniões e atitudes que possam influenciar para bons resultados no espaço de trabalho. Conclui-se que esse estudo possa contribuir para ampliar o entendimento das relações dentro do Centro estudado, principalmente quanto ao CCSA e foram sugeridas medidas para futuros estudos na área comportamental com vista a aprofundar a pesquisa sobre o tema.

Palavras chave: Relações interpessoais, Habilidade interpessoal, espaço de trabalho.

ABSTRACT

Interpersonal relationships at work happen from the interaction that results from situations that are shared among people, in any environment, family, business, among others. The purpose of this research was to analyze the interpersonal relations in the work of the technical-administrative staff of the Center for Applied Social Sciences (CCSA) of the Federal University of Sergipe (UFS). It is a qualitative and descriptive research that, specifically, sought to raise the socio-functional characteristics of the research participants; identify the interpersonal skills used in collective relations and ascertain the organizational interpersonal skills perceived by the study subjects. The results pointed to the existence of good cooperative and harmonious working relations. It also showed that inter-relationship is of great importance for CCSA's technical-administrative staff, contributing to the growth of each individual and the institution itself through the trust, communication, emotions, interactions and participation of employees with opinions and attitudes that can influencing for good results in the workspace. It is concluded that this study can contribute to broaden the understanding of the relationships within the Center studied, mainly regarding CCSA and suggested measures for future studies in the behavioral area in order to deepen the research on the subject.

Key words: Interpersonal relations, Interpersonal skills, work space.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO

Quadro 1: Roteiro de entrevistas.....	25
---------------------------------------	----

TABELA

Tabela 1: Características socio pessoais	28
------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFS	Universidade Federal de Sergipe
CCSA	Centro de ciências Sociais aplicadas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1.	Situação problemática	11
1.2	Objetivos	11
1.2.1	Objetivo geral	12
1.2.2	Objetivos Específicos	12
1.3	Justificativa	12
2	REVISÃO DA LITERATURA	14
2.1	Conceito de relacionamento interpessoal	14
2.2	Relações interpessoais no trabalho	15
2.3	Comunicação interpessoal	17
2.4	Confiança interpessoal	18
2.5	Trabalho em equipe	19
2.6	Conhecimentos específicos e técnicos	20
2.7	Relacionamento interpessoal no setor público	21
3	METODOLOGIA	23
3.1	Questão de pesquisa	23
3.2	Caracterização do estudo	24
3.3	Método da pesquisa	24
3.4	Fontes de Evidências	24
3.5	Procedimentos e análise de dados	25
3.6	Critério para a escolha	25
3.7	Definições constitutivas	25
3.8	Categoria de análise (Roteiro de entrevistas)	26
3.9	Protocolo do estudo de caso	27
3.10	Limitações do estudo	28
4	ANALISE DE DADOS	29
4.1	Características socio funcionais dos sujeitos	29
4.2	Habilidades Interpessoais	30
4.2.1	Confiança	30
4.2.2	Comunicação	31
4.2.3	Sentimentos e emoções	32
4.2.4	Interações	33
4.2.5	Participação e colaboração	34
4.3	Habilidades interpessoais nas relações organizacionais	35
5	CONCLUSAO E SUGESTAO	39

REFERENCIAS	43
APÊNDICE A. Roteiro de Entrevista.....	47
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	49

1 INTRODUÇÃO

As relações interpessoais encontram suas definições nas áreas da psicologia e das ciências sociais, sobretudo na administração. Segundo Moscovici (1985), trata-se de uma competência, definida no campo das habilidades, voltadas para as relações entre as pessoas, ou seja, na forma de se relacionar com outras pessoas, adequadamente, de acordo com as necessidades de cada uma e, em função das exigências de uma dada situação. Sendo assim, perceber de forma correta uma situação e suas variações, permite que o indivíduo possa desempenhar melhor o seu trabalho em dimensões técnicas movido pela naturalidade de sua atividade, quanto a capacidade de agir com habilidade nas relações interpessoais interna e externa, dentro do ambiente de trabalho.

O inter-relacionamento ou as relações interpessoais é a conexão executada por mais de uma pessoa em um mesmo círculo, tem muito a ver com a forma com que se trata alguém, com as relações de convivência com os colegas, na dimensão individual e profissional.

Considerando as formas de comportamento as empresas estão atentas as aptidões e atitudes dos profissionais, buscando liderar as pessoas que apresentam as relações no ambiente de trabalho, demonstrando afetividade, comunicação e respeito aos colegas, socialização nas suas interações.

Nesse sentido, os indivíduos se sobressaem pelo profissionalismo, competência, eficiência com os relacionamentos e ajudando seus parceiros de profissão, conseguindo acordos em grupo, pois não basta somente realizar bem suas atividades, é essencial dispor flexibilidade e habilidade, minúcias que se tornam decisivas para permanecer vivo no universo corporativo.

É fundamental determinar de modo preciso as relações interpessoais buscando ter afinidade com o próximo, pondo-se de modo verdadeiro na posição das pessoas com as quais irá manter uma relação, para que se possa compreender e perceber suas emoções, intenções não necessariamente através da comunicação.

1.1. Situação problemática

Este estudo pretende analisar as relações interpessoais no local de trabalho dos técnico-administrativos da UFS, de modo a entender as relações envolvidas entre eles quando das interações com colegas, nas atividades laborativas e contribuir para o bem-estar, satisfação e melhores resultados para o ambiente organizacional.

Uma das dificuldades dos indivíduos com as relações interpessoais na organização é a de manter bons relacionamentos profissionais apesar de ser imprescindível esses relacionamentos para a carreira tanto para um networking qualitativo quanto para contribuir com o clima positivo dentro da equipe.

As situações conflitantes aparecem a partir do tempo em que um colaborador apresenta dificuldades em seus relacionamentos através da divergência de opinião, dificuldade de comunicação dificuldades em lidar com suas emoções nos momentos de interação, desfavorecendo seus resultados e sendo improdutivo em suas atividades profissionais.

A empresa pesquisada atua na área de ensino onde em diversas situações as relações entre seus integrantes são de grande importância para manter o bom ambiente organizacional e realizar as ações do cotidiano. Uma universidade tem o papel principal de criar saberes, relacionar diversos ambientes, espaços e, não seria diferente, esperar que os seus servidores tivessem boas relações interpessoais no trabalho. Diante dos problemas apresentados surge o problema dessa pesquisa: Como ocorrem as relações interpessoais no ambiente de trabalho dos servidores técnico-administrativos do CCSA/UFS?

1.2 Objetivos

Marconi & Lakatos (2002, p.24) afirma que “as pesquisas requerem objetivos determinados para saber o que é necessário procurar e o que se pretende alcançar.” Dessa forma pode-se determinar os objetivos de pesquisa como uma condição para o desenvolvimento de qualquer investigação, assim são definidos objetivos gerais e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo geral

Para Marconi & Lakatos (2003, p. 219) objetivo geral “está ligado a uma visão global e abrangente do tema”. Dessa forma seu ponto de vista concede ao pesquisador a compreensão da pesquisa completa.

Essa pesquisa tem como objetivo geral analisar as relações interpessoais no trabalho dos servidores técnico-administrativos do CCSA/UFS.

1.2.2 Objetivos Específicos

Conforme Marconi & Lakatos (2003, p. 219) objetivos específicos “apresentam caráter mais concreto, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicá-lo a situações particulares.” A vista disso os objetivos específicos são a separação do objetivo geral, favorecendo o rumo da investigação. Desse modo os objetivos específicos desse estudo são:

- ✓ Levantar as características sócio funcionais dos participantes da pesquisa.
- ✓ Identificar as habilidades interpessoais utilizadas nas relações coletivas, na percepção dos técnicos-administrativos do CCSA da UFS.
- ✓ Averiguar as habilidades interpessoais organizacionais percebidas pelos pesquisados na dimensão específica organizacional.

1.3 Justificativa

Cada indivíduo possui sua maneira de manifestar suas emoções em suas relações e cada um, possui uma forma de conviver de maneira particular para lidar com os relacionamentos em seu ambiente.

As pessoas se destacam não apenas pelo seu profissionalismo, mas também pela sua capacidade de se relacionar e ajudar seus colegas de trabalho, obtendo consenso em uma equipe, pois, não adianta apenas fazer bem as suas tarefas, é fundamental ter jogo de cintura e diplomacia, detalhes cada vez mais cruciais para sobreviver no mundo corporativo.

Os inter-relacionamentos são desenvolvidos através de situações que correspondem a momentos de compartilhar sua gama de emoções e conhecimentos

sobre o tema com mais de uma pessoa, onde muitas atividades em conjunto são determinadas e efetuadas de forma correta ou não.

Para Cardoso e Silva (2014) o ambiente onde as pessoas exercem suas atividades é definido pelas pessoas que ali trabalham, podendo ser bom ou problemático, com a presença de conflitos, interferindo inclusive, na produtividade. Por tudo isso, torna-se muito relevante estudar as relações interpessoais, tanto para os servidores como para a própria organização.

Quanto ao interesse para estudar o tema surgiu das discussões quando a pesquisadora cursou as disciplinas voltadas para a gestão de pessoas, relativas ao curso de administração.

Assim este estudo busca contribuir para a melhoria das relações interpessoais entre os sujeitos estudados no CCSA/UFS, razão da sua importância.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Os indivíduos expressam suas emoções, opiniões e sentimentos, inclusive deixa transparecer sua personalidade, através dos relacionamentos com outros indivíduos. Nesse contexto, a fundamentação teórica traz diversos autores que discutirão os aspectos conceituais, as relações laborais e seus diversos aspectos como a comunicação, a confiança, as relações interpessoais, entre outros pressupostos, para apoiar teoricamente o tema desse estudo.

Carvalho (2009) afirma que a base emocional das pessoas se torna harmônicas a partir do conhecimento intelectual de forma que as organizações necessitam fazer um acompanhamento em nível social e individual, mobilizando sentimentos de cada membro de uma equipe ou grupo.

2.1 Conceito de relacionamento interpessoal

Silva et al. (2007) mostra que o cotidiano do indivíduo se caracteriza pela prática da convivência em conjunto com outros indivíduos mobilizando assim as áreas psicológicas através dos relacionamentos. Como essas pessoas se relacionam umas com as outras a todo tempo se faz necessário haver afinidade e interação de relacionamento não somente no ambiente laboral, mais em todas as áreas de suas vidas. Carvalho (2009) preceitua que as pessoas são seres sociais, motivados por carência das relações com outras pessoas em, partindo dessas relações, se descobrem e praticam suas capacidades.

É fato importante que o entendimento sobre o inter-relacionamento pressuponha os interesses não somente dos indivíduos mais de toda a organização visualizando assim a necessidade do coletivo como um todo. Neste sentido, Leitão et al (2006) fala que de complexidade do ser humano, com abrangência para suas necessidades, envolve o emocional nas relações sociais e nas suas transações subjetivas.

A tecnologia conforme Carvalho (2009) aumenta o desenvolvimento social mais em contrapartida diminuem as relações entre os indivíduos e ainda existem maneira de se relacionar em grupo como por exemplo: abertamente ou no relacionamento fechado, de forma criativa, em conflito, situações de gratidão ou de destruição.

Moscovici (1985), vai além e aborda a competência interpessoal capacidade de utilizar os relacionamentos interpessoais de maneira eficaz e adequada as necessidades de cada indivíduo sob medida para as situações que as exige. Dessa forma podemos dizer que é necessário saber se relacionar uma com as outras só assim podemos entender as necessidades de cada um. A autora continua a afirmar que, a interação do ser humano é uma situação de alta complexidade ocorrendo de forma permanente entre os indivíduos, formando uma forma de frequência sendo representado da comunicação sob várias formas, ou seja, verbal, escrita, entre outras.

Salinas e Oliveira (2004) indicam que as intervenções ou os retornos, espontâneos ou não, intencionado ou sem intenção, formam o processo de relações humanas, onde para cada cidadão na presença de outro não fica indiferente a estranhas situações de cunho estimulantes.

A respeito dos inter-relacionamentos pessoais, do seu pertinente tamanho de sentimentos, é indispensável para uma vida agregada, a qual as estratégias de interação constroem o conjunto de método de uma organização. Definindo assim a condição a qual irá ocorrer as relações, o método de se conviver em uma sociedade e a forma de convivência entre as pessoas, relacionamentos que destacam a natureza.” Fazem a diferença entre sofrimento e bem-estar e definem como a vida social é construída em seu cotidiano.” (LEITÃO et al., 2006, p. 884).

Para (CARVALHO, 2009, p. 82). “Nossa cultura enfatiza a observação de qualidades e defeitos das pessoas, e sobre essa base estruturamos o nosso relacionamento”. A princípio os relacionamentos acontecem com a aproximação, isso remete significações que favorecem ou prejudicam as relações. Através desse dinamismo é determinado a forma de comunicar o andamento das relações. Todavia a língua é expressa junto com emoções, onde, para um bom inter-relacionamento ser desenvolvido é necessário confiar, ser empático, ter respeito e ser harmônico, sendo assim, desencadeando relacionamentos de sucesso entre os indivíduos.

2.2 Relações interpessoais no trabalho

Possuir bons relacionamentos interpessoais não é tarefa fácil, chegando a considerar uma situação complexa na busca do conhecimento de si próprio, sendo empático possuindo auto estima, sendo cordial, ético e o primordial sendo comunicativo. Interagir é algo encarado entre pessoas distintas em um ambiente que

transmite competição, é conveniente compreender e assimilar a atitude humana no interior de cada organização compreendendo sua importância dentro de uma sociedade.

Quadros: Trevisan (2009) preceituam como exigência primordial no mundo do trabalho e nas organizações que é importante conhecer pessoas, processos grupais e a própria cultura da instituição, além de reconhecer como esses processos ocorrem de forma interativa e integrada.

Para CARVALHO (2009), a cultura é enfatizada através de observações como capacidades e deficiência dos indivíduos, estruturando assim os relacionamentos. Ele ainda descreve que as relações acontecem por motivos próprios estando em constante mudança e esses processos são relacionados ao modo de se comportar e a conexão de cunho afetivo que produzem os relacionamentos brandos ou situações de conflitos.

RODRIGUES (2001) entende que a maneira como o indivíduo encara a atualidade das organizações e a forma que coloca adiante às recentes mudanças e condições das organizações presentes encontram-se de acordo com o conhecimento adquirido por cada um ao longo do tempo.

De acordo com Brondani (2010) ser respeitável, ser amigável, ser cordial, cooperar e ter bom entrosamento nas relações profissionais, são elementos que causam influência nos relacionamentos interpessoais.

SILVA, (2007) aponta as relações interpessoais como algo que se desenvolve em consequência das estratégias do uso da interação, correspondendo a conjuntura organizacional compartilhado por mais de uma pessoa, onde suas ocupações coletivas e pré-definidas estão sendo realizadas, certamente relações e emoções são indicadas, por exemplo: comunicar, cooperar e respeitar.

Para obter um inter-relacionamento com bom resultado é essencial que o ambiente seja harmônico e agradável, onde trabalho em grupo seja expresso com realidade e com verdade, de forma que, os componentes da equipe construam sua habilidade interpessoal, sendo assim a inclusão que coordena as dificuldades efetuam as atividades, conseguindo adicionar as habilidades técnicas específicas, obtendo relutância em coletividade.

2.3 Comunicação interpessoal

As empresas passam a serem realizadas a partir do momento que apresentam formas apropriadas para alcançar conhecimentos que diz respeito às mesmas como também do meio em que vive. Suas finalidades e propósitos são desempenhados ao passo que os processos ativos da comunicação conduzem um controle daquilo que foi antecipadamente determinado. O êxito das empresas de forma igual, é que precisam de um processo de comunicação eficiente que seja na parte interna e externa. A princípio a maneira de se comunicar não é precisa, sendo duvidosa e incapaz, gerando assim a destruição desse processo entre vários colaboradores (MEDEIROS, 1998).

De acordo com Beraldo (1996), a inclusão do indivíduo nas relações internas é essencial, porque as pessoas utilizam de informações iguais para compreender que integram a vida de uma empresa, porque dispõe de valores que costumam ser compartilhados com interesses iguais aos da organização, sendo assim resultados acontecem. Dessa maneira a comunicação integra os colaboradores, e os envolvem dentro do propósito e das metas da corporação.

Para Rocha (2003), as relações interpessoais aumentam, claramente, conseqüentemente da interação entre as pessoas. O processo que envolve a interação humana é algo de difícil entendimento e durável, de forma que as atitudes manifestadas ou não, falados e não falados, como entendimentos e emoções que passam a reagir psicologicamente ou fisicamente.

O convívio entre o indivíduo e a corporação é essencial para que seja determinado um bom vínculo afetivo interno evitando confrontos entre as divergências de metas inclusos na organização. É interessante que haja concordância de vantagem dos indivíduos em relação ao interesse da corporação, por que assim todas as partes serão bem-sucedidas e para que ocorra dessa forma a comunicação dentro da empresa é indispensável.

Ainda que exista várias formas de obtenção de informação e conhecimento, nem todo momento significa que estaremos nos comunicando. Além disso há discordância entre se comunicar e se informar por isso em uma organização não é diferente. Vários conhecimentos quando não são elaborados podem impactar na vida dos funcionários caso não sejam divulgados de forma adequada, dificultando assim

que a informação chegue indevidamente ao destino, caso um líder não identifique o fundamento da comunicação em um episódio que tenha sido estabelecido.

Dessa forma, a comunicação define resultados para uma organização, por ser algo indispensável, resultante nos negócios e agindo como intermediário em negociações humanizadas em seus relacionamentos profissionais.

2.4 Confiança interpessoal

A confiança interpessoal é discutida na área comportamental envolvendo pessoas e organizações. Segundo Rennó (2001), “é um dos principais valores culturais associados ao comportamento político” Para o autor, Maquiavel em estudos sobre o capital social apresentou as implicações da confiança nos aspectos políticos organizacionais e se refere a cultura cívica como propicia aos traços da confiança interpessoal, centrada nas consequências da referida confiança para o sistema político.

Andrade et al (2017) apresenta o conceito geral de confiança baseado em Giddens (1991) que considera:

Confiança é um mecanismo em que os atores sociais reduzem a complexidade interna do seu sistema de interação pela crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema (GIDDENS, 1991 APUD ANDRADE ET AL, 2017, P. 1).

Os valores preparam os indivíduos para trabalhar em equipe e permite o surgimento da confiança. Considerada multidimensional, ou seja, baseada na cognição, no afeto e nas atitudes ou comportamento, a primeira dimensão abrange pessoas e organizações, a segunda é relacionada às pessoas e de cunho emocional e a terceira pode se refletir nas duas dimensões já citadas (COSTA, 2000, APUD ANDRADE ET AL, 2017).

A confiança interpessoal na dimensão emocional é possível ser buscada em alguém que está mais próximo. Ela fala que o colega, no caso do estudo por ela publicado, e aí se refere ao colega de faculdade, facilita a adaptação ao meio através da confiança interpessoal. O mesmo parâmetro acredita-se servir para colegas de profissão. Sempre próximo no trabalho apóia emocionalmente e facilita as interações no trabalho. Assim, as pessoas possuem graus de confiança diferentes de acordo com

suas crenças, valores e quanto as experiências vivenciadas. Desse modo, existe a confiança negativa que pode até estar relacionada ao tédio (TELES, 2018).

Assim, fatores como experiências anteriores, empatia, tempo de convívio, com os outros, podem ser considerados agravantes ou facilitadores para as relações de confiança. Por exemplo, um relacionamento de alto risco, precedido de um histórico de relações positivo, ou de empatia, traz a facilidade maior de conseguir estabelecer a confiança do que se estiver num relacionamento de baixo risco, sem esse histórico.

A confiança interpessoal é uma das dimensões emocionais que pode influenciar diretamente o clima da organização, o trabalho em equipe, entre outros aspectos, como podem ser vistos a seguir.

2.5 Trabalho em equipe

O trabalho em equipe é imprescindível nas relações pessoais em que a horizontalidade nas relações começa a constituir o cotidiano profissional, como conceito, o trabalho em grupo, possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados, uma vez que otimiza o tempo de cada indivíduo e ainda contribui para conhecer outros indivíduos e aprender novas tarefas.

Para Souza e Mourão (2002) trabalhar em grupo é atividade contínua e necessária a uma ação que envolve conjuntamente os arranjos institucionais que transformam as relações sociais de produção nos locais de trabalho (relação de subordinação e dominação e/ou de cooperação e conflito), e equipe é conjunto de profissionais que se aplicam a desenvolver trabalho conjunto a partir da definição de objetivos.

O trabalho em grupo representa um processo de relações a serem pensadas pelos próprios colaboradores e possui múltiplas possibilidades de significados.

Peduzzi (2001) ressalta que esse trabalho não pressupõe abolir suas especificidades, pois as diferenças técnicas possibilitam a contribuição da divisão do trabalho para a melhoria dos serviços prestados, à medida que a especialidade permite não só o aperfeiçoamento do conhecimento e do desempenho técnico em determinada área de atuação bem como maior produção.

O trabalho em grupo ocupa uma posição de destaque nas empresas, dessa forma é um importante recurso profissional, na medida em que leva a um rompimento da dinâmica dos serviços centrados.

Para Farias (2005) a precisão de desconstruir e reconstruir práticas historicamente produzidas. A ruptura do modelo hegemônico de atenção à saúde pressupõe a transformação do modelo de formação dos profissionais dessa área. No entanto, segundo a autora, as instituições formadoras continuam encaminhando, a cada ano, profissionais formados numa lógica tecnicista, fragmentada.

De acordo com Demo (1997), a interdisciplinaridade pode ser definida como a arte de aprofundar com sentido de abrangência, para dar conta, ao mesmo tempo, da particularidade e da complexidade do real.

Analisa-se que o termo interdisciplinaridade nos remete à ideia de colaboração entre diversas áreas de saber e de conhecimento em projetos que envolvem tanto as diferentes disciplinas acadêmicas quanto as práticas não-científicas e que incluem atores e instituições diversas e junto com o trabalho em equipe resgata a valorização profissional por meio de melhor remuneração e da possibilidade de refletir sobre a condução do processo de trabalho, com o objetivo de integrar os profissionais.

2.6 Conhecimentos específicos e técnicos

O conhecimento e técnica adquiridos pelo indivíduo estão incluídos na competência de cada um. O conceito de competência não é recente. Na verdade, trata-se de uma ideia consideravelmente antiga, porém (re-)conceituada e (re-)valorizada no presente em decorrência de fatores como os processos de reestruturação produtiva em curso, a intensificação das discontinuidades e imprevisibilidades das situações econômicas, organizacionais e de mercado e as sensíveis mudanças nas características do mercado de trabalho, resultantes, em especial, dos processos de globalização (FLEURY e FLEURY, 2001).

Não obstante a inexistência de um consenso quanto a seu conceito, alguns pontos comuns em relação a essa noção podem ser identificados. Em primeiro lugar, a competência é comumente apresentada como uma característica ou conjunto de características ou requisitos - saberes, conhecimentos, aptidões, habilidades - indicados como condição capaz de produzir efeitos de resultados e/ou solução de problemas (SPENCER e SPENCER, 1993).

A inexistência de um consenso quanto a seu conceito, além de divergências de caráter filosófico e ideológico podem, também, ser atribuídas à adoção da expressão com diferentes enfoques, em diferentes áreas do conhecimento (MANFREDI, 1998).

Portanto, da compreensão da competência, do conhecimento e técnicas adquiridas por cada indivíduo, como uma resultante da combinação de múltiplos saberes - saber-fazer, saber-agir, saber-ser - capazes de propiciarem respostas efetivas aos desafios advindos do atual contexto dos negócios.

O trabalho em equipe representa um processo de relações a serem pensadas pelos próprios colaboradores e possui múltiplas possibilidades de significados.

Peduzzi (2001) ressalta que esse o trabalho não pressupõe abolir suas especificidades, pois as diferenças técnicas possibilitam a contribuição da divisão do trabalho para a melhoria dos serviços prestados, à medida que a especialidade permite não só o aprimoramento do conhecimento e do desempenho técnico em determinada área de atuação bem como maior produção.

2.7 Relacionamento interpessoal no setor público

O papel de um gestor público no desenvolvimento interpessoal dos seus colaboradores e suas competências para gestão de conflitos, com as especificidades do serviço público em todas suas esferas, vem sendo de forma intrínseca sendo fator preponderante no sucesso de uma instituição governamental.

As relações interpessoais tornaram-se um dos aspectos críticos de sucesso em todas as organizações, sendo ela privada ou pública no cenário atual e com esta visão os gestores precisam sempre estarem atentos e especializados na melhoria constante do bom convívio dos colaboradores.

Para CARVALHO (2009), a cultura é enfatizada quando observado as capacidades e imperfeições dos indivíduos, acerca de bases estruturais nos relacionamentos. Ele ainda dá o conceito que as relações possuam vivência específica estando continuamente em modificação. Especificamente as mudanças tem relação com o desempenho afetivo podendo gerar racionamentos e as ligações afetivas, que podem gerar relações tranquilas ou conflituosas.

No serviço público existem situações específicas que se diferenciam do setor privado como a descontinuidade do trabalho devido as trocas de governos, e com isso novos colegas e gestores de diversos níveis, principalmente estratégico e tático, o que

envolve a gestão de mudança sem um planejamento prévio em conjunto com o nível operacional, tornando em muitas vezes os servidores estatutários não imbuídos do novo plano de governo que se apresenta.

Em consequência destas situações as relações sofrem com conflitos interpessoais e intergrupais, tanto nas fases percebido, sentido, até mesmo manifestado, onde visualiza-se um pré-conceito, ou seja, a ausência de conhecimento dos novos processos e pessoas causando a insegurança e fazendo com que as comunicações sofram distorções e adivinhações em um ambiente que até então cercava-se de processos repetitivos e monótonos.

3 METODOLOGIA

A metodologia é uma parte extremamente importante, conforme Vieira (2006), pois são tópicos de credibilidade Da pesquisas, confirmando validade, confiabilidade e aplicação.

Minayo, (2002) complementa conceituando a metodologia como um caminho que leva a prática para apresentação da realidade.

Desse modo, a metodologia aplicada nessa pesquisa traz as etapas, métodos, técnicas e procedimentos que foram utilizados no estudo em questão, ou seja, necessários para analisar as relações interpessoais dos técnico-administrativos do CCSA UFS.

3.1 Questão de pesquisa

De acordo Paviani (2005, p. 207), questão de pesquisa é “o ponto de partida é delimitado e formulado em relação a uma situação que pressupõe, de um lado, o conhecimento já produzido e, de outro, o conhecimento a ser produzido”.

Esta pesquisa foi realizada na instituição acadêmica Universidade Federal de Sergipe, sediada na Av. Marechal Rondon, s / n - Jd. Rosa Elze, São Cristóvão – SE, com os servidores do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da UFS. O CCSA integra as atividades de ensino, pesquisa e extensão e é composto por técnicos, bolsistas, estagiários e terceirizados. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os técnico-administrativos, com o intuito de entender o Inter relacionamento pessoal entre os colaboradores, contribuindo para o bom desempenho da organizacao. Sendo assim, o estudo dessa pesquisa, considera as seguintes questões:

1. Quais são as características sócio funcionais dos participantes da pesquisa?
2. De que forma os relacionamentos interpessoais apresentam as habilidades e utilizam as relações coletivas, na percepção dos pesquisados?
3. Verificar como as habilidades interpessoais organizacionais são percebidas pelos pesquisados?

3.2 Caracterização do estudo

A pesquisa de cunho exploratório aderida quando se deseja tornar mais profundo os conhecimentos e melhorar o entendimento a respeito do fenômeno em estudo. Seu objetivo mais importante é desenvolver ideias que avancem em investigações complementares. Para (Yin, 1989) a estratégia exploratória possibilita o levantamento das características e novas dimensões a respeito do assunto investigado.

A pesquisa utilizada é do tipo exploratória e descrita pois estabelece métodos para a sua formulação, além de oferecer informações sobre o objeto da pesquisa apresentada. Como qualquer exploração, a pesquisa exploratória depende da intuição do explorador (nesse caso, será de acordo com a intuição do pesquisador).

3.3 Método da pesquisa

Para esta pesquisa foi utilizado o estudo de caso único, que foi desenvolvido no CCSA da UFS, junto aos técnico-administrativos, a fim de averiguar como ocorre as relações interpessoais naquele ambiente.

Segundo Yin (2010), estudo de caso é considerado uma estratégia de pesquisa que abrange meios e procedimentos que compreende tratamentos específicos com coletas e pesquisa de dados. Sendo assim este método torna-se proveitoso a partir do fenômeno que será estudado sendo complexo e não podendo ser estudado fora de circunstâncias que ele ocorra. No mais o conhecimento é empírico buscando verificar e determinando uma hipótese, utilizando de uma fonte de conhecimento importante que é a entrevista.

3.4 Fontes de Evidências

Para Yin (2010) existem técnicas utilizadas para coletar e analisar dados ou evidências que será caracterizado como métodos de conhecimentos qualitativos. Dessas formas existem seis fontes que caracterizam evidências e são geralmente utilizadas através dos estudos: entrevista; documento; registro com arquivo; observação direta; observação dos participantes e artefatos físicos.

O instrumento utilizado para a coleta de dados nesta pesquisa foi a entrevista, mediante aplicação de um roteiro semiestruturado (ver apêndice A). Dos 15 servidores do CCSA da UFS, 12 aceitaram responder as perguntas abertas.

De acordo com Yin (2010), os questionários por várias vezes não alcançam informações que possuam a mesma qualidade que as entrevistas tem, porque os objetivos são muitos. Sendo assim, as entrevistas concedem a pessoa que responde que a sua opinião seja da melhor forma possível, desse modo passam as informações serão investigadas e realizadas detalhadamente melhor forma.

3.5 Procedimentos e análise de dados

Para coleta de dados foi realizado o método de entrevistas mediante aplicação de um roteiro semiestruturado.

Para Manzini (1990/1991, p. 154), as entrevistas semiestruturadas são focadas em assuntos que são preparados através de roteiros, com perguntas básicas, agregadas a outras entrevistas. O autor ainda relata que esse tipo de entrevista pode aflorar conhecimentos de forma livre onde as respostas não são acondicionadas a possibilidades padronizadas.

Para coleta de dados foi realizado o método de entrevistas mediante aplicação de um roteiro semiestruturado. Inicialmente, planejava-se estudar os funcionários da CCSA da UFS.

3.6 Critério para a escolha

O tema em questão foi escolhido pela relevância da importância das relações interpessoais no local de trabalho. A escolha da instituição acadêmica Federal tem o intuito de entender o inter-relacionamento pessoal entre os técnicos-administrativos do CCSA da UFS e poder contribuir com o bom desempenho na organização estudada.

3.7 Definições constitutivas

As definições constitutivas têm grande importância para facilitar o entendimento da pesquisa, ou seja, tornam claros os termos e variáveis, sem que haja possibilidade de erro em relação a interpretação dos termos. Seguem apresentadas as categorias

analíticas relevantes para esta pesquisa e suas respectivas definições. A seguir são definidos os termos para elaboração desse estudo:

- Competências: palavra feminina utilizada para classificar pessoas que demonstram aptidão na execução de determinada função.
- Conhecimentos: conjunto de informações adquiridas por um indivíduo através de suas experiências.
- Habilidades interpessoais: capacidade adquirida por um indivíduo através da interação com outras pessoas ao longo do tempo.
- Habilidades interpessoais organizacionais: capacidade de relacionar-se com outras pessoas que favoreçam o alcance dos objetivos da organização.

3.8 Categoria de análise (Roteiro de entrevistas)

Quadro 1: Roteiro de entrevistas

Objetivos específicos	Dimensões específicas	Categorias Analíticas	Elementos de análises	Questões
Levantar as características sócio funcionais dos pesquisados	Individual	Características Sócio funcionais	Sexo Idade Cargo Grau de capacitação	De 1 a 4
Identificar as habilidades interpessoais utilizadas nas relações coletivas, na percepção dos pesquisados;	Coletiva	Habilidades interpessoais nas relações coletivas	Confiança Comunicação Sentimentos e emoções Interações Participação e colaboração	De 5 a 8
Averiguar as habilidades interpessoais organizacionais percebidas pelos pesquisados.	Organizacional	Habilidades Interpessoais nas relações organizacionais	Trabalho em equipe Conhecimentos gerais e específicos	De 9 a 12

Fonte: Adaptado de KAWAUCHE. Através dos autores: Viera 2014, Fritzen (1999); Moscovici (2003); Chanlati (1993); Hinde (1996); Marion (2009), Sá (2004).

3.9 Protocolo do estudo de caso

Segundo (Yin, 2015) O protocolo consente no aumento a credibilidade da pesquisa de estudo de caso e se remeti a conduzir o investigador a colocar em pratica a coleta de dados. Preservando seu proposito sobre a temática do estudo de caso estimulando a antecipar muitas adversidades, englobando a forma como o relatório deve ser concluído.

A pesquisa tem como objetivo a análise e discussão realizadas pelos profissionais entrevistados acerca das relações interpessoais no trabalho e foram definidas as seguintes atividades do protocolo de pesquisa:

- a) Visão geral das relações e do ambiente de trabalho;
- b) Caracterização do estudo;
- c) Categoria de análise de dados;
- d) Procedimentos de análise da pesquisa.

O estudo foi estruturado de forma qualitativa do tipo exploratória. Para a coleta dos dados, o instrumento utilizado foi a entrevista, mediante aplicação de roteiro com entrevista semiestruturada, realizada com os técnicos-administrativos do CCSA da UFS.

Foram efetuadas entrevistas pessoalmente, individualmente, oralmente e as informações recebidas e tratadas de forma confidencial de fim único e exclusivo para a pesquisa em questão com tempo médio de trinta minutos para cada entrevista, com base nessas atividades foram realizados:

- a) Levantamento de dados sobre o CCSA da UFS;
- b) Roteiro de entrevista;
- c) Contato com os técnicos-administrativos do CCSA da UFS;
- d) Realização da coletada de dados;
- e) Adequação do instrumento de pesquisa;
- f) Analise dos dados e discursão dos resultados.

3.10 Limitações do estudo

Por se tratar de um estudo qualitativo e exploratório onde o instrumento utilizado para coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas, os resultados que foram obtidos delimitaram às respostas.

O estudo foi realizado e apresentou limitações a respeito da amostra, quanto ao número reduzido de sujeitos, no entanto, é um Centro que possui uma limitação de quantitativo de pessoal administrativo.

4 ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta os resultados e a análise dos dados coletados na pesquisa. A análise objetiva revelar a opinião dos colaboradores da empresa estudada relativa aos temas, características sócio funcionais, habilidades interpessoais nas relações coletivas e habilidades interpessoais nas relações organizacionais dos entrevistados.

4.1 Características socio funcionais dos sujeitos

Conforme apresentado na tabela 1, a respeito das características dos sujeitos da pesquisa entre os colaboradores do CCSA/UFS, seis deles são do sexo masculino e os outros seis do sexo feminino distribuídos.

Com relação ao grau de instrução existem três categorias: graduados, pós-graduados e outros, onde dos 12 respondente, 6 são graduados, 5 são pós-graduados. No tocante a faixa etária dos sujeitos da pesquisa, essa varia, sendo o máximo 57 anos e o mínimo 25 anos de idade, onde a média de idade equivaleu a 36 anos.

Tabela 1 - distribuição absoluta e relativa das Características

Características	Número de entrevistados	Porcentagem	Média
Sexo			
Feminino	6	50%	
Masculino	6	50%	
Formação/Graduação			
Graduados	6	50%	
Pós-graduados	5	41,67%	
Outra	1	8,33%	
Idade (em anos) (Máximo=57/Mínimo=25anos)			36

Valor da idade expresso em contagem e média. Demais valores expressos em contagem e porcentagem.

Constata-se, a partir da Tabela 1, uma participação igual entre os sexos, feminino e masculino, com formação elevada, acima do exigido para o cargo e com idade superior a 30 anos, o que se pode entender que possui certa maturidade.

4.2 Habilidades Interpessoais

Em seguida serão apresentadas as análises das categorias de acordo com as entrevistas com os técnico-administrativos do CCSA/UFS, através do roteiro de entrevistas apêndice A desta pesquisa. Os técnico-administrativos do CCSA da UFS, aceitaram responder as questões a respeito dos indicadores: confiança; comunicação; sentimentos e emoções; interação e participação dos colaboradores conforme a seguir:

4.2.1 Confiança

Segundo Andrade et al (2017) as relações sociais são baseadas na dimensão cognitiva da confiança, confirmado por Teles (2018) afirma que os graus dessa confiança com base nas crenças, valores e experiências vivenciadas. Neste sentido, os sujeitos da pesquisa foram questionados sobre a confiança com relação ao momento que na prática do seu dia de trabalho. Para eles, a confiança interpessoal é importante, e afirmaram positivamente que abrangem os seus relacionamentos interpessoais. Dos 12 entrevistados, 10 deles acreditam que em todos os momentos a confiança é importante, alguns depoimentos mostram essas ideias:

Em todos os momentos, acredita que a confiança interpessoal seja essencial no dia a da do trabalho. (Respondente 2)

Em todos os momentos, confiar no outro que trabalha em você é importante para o bom desempenho do trabalho. (Respondente 4)

Em todos uma vez que a confiança e o respeito permitem um ambiente de trabalho harmonioso. (Respondente 9)

Para os outros 2 respondentes, depende de aspectos como decisões e trato de informações e disseram:

A confiança é importante nos momentos de tomada de decisões. (Respondente 1)

Se faz importante a confiança no trato de informação pessoais dos alunos, impressão de avaliação, provas, resultados de concursos. (Respondente 10)

Constata-se que as relações envolvem a confiança nos relacionamentos, inclusive vai além dos colegas de trabalho, envolve alunos, contempla os serviços e

deixam claro que os valores são necessários a confiança, como ações que envolvem provas, entre outros, confirmando o que diz Teles (2018) sobre os valores, que envolvem as relações.

4.2.2 Comunicação

Maximiano (2007) ressalta que a comunicação depende da coordenação entre unidades de trabalho e seus resultados envolve processo decisório.

Sobre a maneira que a comunicação interpessoal pode comprometer os resultados do trabalho, os colaboradores CCSA da UFS acreditam que a falta de comunicação no ambiente de trabalho compromete a eficiência no desempenho das atividades não sendo desenvolvidas à contento. Segundo eles gera conflitos interpessoais e, conseqüentemente, influencia no alcance do objetivo desejado. A comunicação é importante para alcançar resultados positivos e não havendo a comunicação no ambiente de trabalho pode fazer com que alguma atividade ou tarefa não seja concluída de forma correta, conforme relatos:

A parti do momento em que a falta de comunicação gera conflitos interpessoais e conseqüentemente influencia no alcance dos objetivos. (Respondente 1)

Caso a comunicação interpessoal seja falha podem ocorrer danos aos resultados de trabalho como atividades não realizadas. (Respondente 2)

Quando há falta de comunicação as atividades não são desenvolvidas a tempo. (Respondente 8)

Outras situações específicas, como andamento de processos atuação do servidor, sozinho ou em equipe, foram citadas por dois dos entrevistados para explicar essas intercorrências, conforme podem ser vistas a seguir, em seus comentários:

Na avaliação de processos, tomadas de decisão. Sobre o primeiro, muitas vezes a avaliação de processo requer diversas informações, caso falte a comunicação o processo pode ser comprometido. (Respondente 9)

Colaboração, atuação ou conjunto é essencial nesta comunicação só torna importante para alcançarmos resultados positivos. (Respondente 10)

Observa-se que para os servidores a comunicação é algo de grande importância e que a falta pode interferir no andamento das atividades diárias e prejudicar o resultado final. A comunicação depende da coordenação entre unidades de trabalho e seus resultados envolvem o processo decisório (MAXIMIANO, 2007).

4.2.3 Sentimentos e emoções

O dia a dia no local de trabalho é composto de situações adversas onde vários laços afetivos são manifestos e reproduz formas particulares para cada pessoa encarar de forma positiva o cenário em que vive, como afirma Carvalho, 2009).

Na questão, como os sujeitos entendem que sentimentos e emoções aparecem nas suas relações de trabalho, no dia a dia, foi formulada a questão sobre sentimentos e emoções e como você consegue lidar com situações difíceis no cotidiano. Os servidores pesquisados responderam que, para lidar com as emoções e sentimentos no local de trabalho deve haver estima e respeito através do diálogo aberto, e harmonia entre os membros. Expressaram que deve haver sentimentos como: felicidade, fraternidade, satisfação e empolgação, o que ajuda na solução de problemas. Prosseguiram dizendo que situações difíceis podem ser resolvidas através da conversa. A raiva, a frustração, angústia e a irritação aparecem como sentimentos comuns, segundo eles. Os relatos, a seguir apresentados expõem os sentimentos e emoções e a lida com situações difíceis no ambiente de trabalho, no dia a dia deles:

Felicidade, amor e raiva. As situações difíceis são resolvidas com diálogo. (Respondente 3)

Sentimentos de alegria satisfação, empolgação e as vezes, raiva e irritação. Lido com tranquilidade diante de situações difíceis, busco analisar a situação e tendo em mente que será possível resolver. (Respondente 6)

A frustração é o sentimento mais comum. Lodo com isto solucionando alternativas. (Respondente 10)

A maioria dos colaboradores procuram lidar com esses sentimentos de forma tranquila e com a colaboração dos colegas, no controle de cada situação. Apontaram como algo importante para um bom relacionamento Interpessoal, como visto, a seguir:

Sentimentos de fraternidade contando com a colaboração dos colegas. (Respondente 1)

Por vezes é difícil lidar com as dificuldades pessoais, mas as mesmas são minimizadas pela ajuda dos demais colegas. (Respondente 2)

Infere-se que esses relatos confirmam o que diz Carvalho (2009), sobre a vivência de cada pessoa, o que caracteriza como uma lida com sentimentos e emoções que interferem nas diversas formas de relacionamento interpessoal.

4.2.4 Interações

Os colaboradores entendem que para realização das atividades a interação é algo de grande importância com os colegas de trabalho, sendo como primordial e fundamental, uma vez que a pessoa não trabalha sozinha. As tarefas são divididas com outras pessoas e essa relação de troca de informações é estabelecida entre os colegas, o que permite saber como está o andamento das atividades. A interação entre os profissionais é de grande importância para o bom desenvolvimento das atividades no alcance dos objetivos e resultados, como afirma Souza e Mourão (2002). Para que isso aconteça, o trabalho deve ser visto como um trabalho de equipe, segundo os autores. As falas, a seguir, refletem as interações entre os sujeitos, nas suas relações interpessoais de trabalho citadas a seguir:

Interação entre os colegas é essencial para o bom funcionamento das atividades para uma boa comunicação. (Respondente 2)

A interação com colegas para realização das atividades é fundamental uma vez que você não trabalha sozinho. (Respondente 6)

Como dito anteriormente o trabalho deve ser visto como um trabalho de equipe e assim sendo a participação de todos é importante. (Respondente 10)

Os profissionais podem compartilhar e construir um conhecimento contínuo sobre o seu fazer de forma mais solidária e democrática para todos que participam dessa interação, pois a falta da interação pode comprometer suas atividades, conforme seus depoimentos:

A importância é total visto que a falta de interação pode comprometer o trabalho. (Respondente 4)

Muito importante para troca de informação necessária para realizar o trabalho. (Respondente 5)

Esses depoimentos combinam com os preceitos de Souza e Mourão (2002), quando afirmam que trabalho em grupo é uma atividade contínua e necessária a uma ação que envolve o conjunto de arranjos institucionais. Para eles, essas relações sociais no ambiente de trabalho melhoram os resultados a serem alcançados. Assim, infere-se que os sujeitos da pesquisa são coerentes quando julgam as interações no trabalho como de grande importância, quando apresentaram seus depoimentos.

4.2.5 Participação e colaboração

O trabalho em equipe representa um processo de relações a serem pensadas pelos próprios colaboradores e possui múltiplas possibilidades de significados.

Peduzzi (2001) ressalta que esse o trabalho não pressupõe abolir suas especificidades, pois as diferenças técnicas possibilitam a contribuição da divisão do trabalho para a melhoria dos serviços prestados, à medida que a especialidade permite não só o aprimoramento do conhecimento e do desempenho técnico em determinada área de atuação bem como maior produção.

Os entrevistados informaram, unânimes em afirmar, que existe colaboração e participação entre os colegas onde as atividades são realizadas em conjunto um ajudando o outro e que há trabalho em equipe e participação de todos através do diálogo e da troca de informações necessárias para realização das tarefas, conforme manifestados nesses depoimentos:

Sim as atividades são realizadas em conjunto um suprimindo as necessidades do outro. (Respondente 2)

Sim. Buscamos sempre auxiliar uns aos outros dividindo as tarefas para que o trabalho ocorra de forma eficiente e eficaz. (Respondente 4)

Sim. Seja nos orientando nos casos que desconhecemos seja ajudando na realização. (Respondente 10)

Observa-se que para os técnico-administrativo do CCSA da UFS, existe a colaboração e participação de todos, as atividades são realizadas em conjunto, há troca de informações, trabalho em equipe e que o dialogo resolve situações difíceis.

4.3 Habilidades interpessoais nas relações organizacionais

Essa variável foi pesquisada a partir das questões 9 a 12 voltadas para o trabalho em equipe e os conhecimentos gerais e específicos.

4.3.1 Trabalho em equipe

Os colaboradores também responderam às perguntas a respeito do trabalho em equipe como consequência das relações com a chefia, das atitudes, problemas críticos, conflitos e melhoria das relações interpessoais.

Sobre as relações com a chefia, apresentaram que há uma relação direta, com delegação de atividades, trouxeram a questão da confiança, já discutida anteriormente. Mostraram ainda a preocupação da chefia para um ambiente de harmonia e transparência, e disseram:

Sim por meio da delegação ou de atividades, o que mostra a confiança e na ajuda. (Respondente 2)

Sim. A chefia se preocupa em manter o ambiente de trabalho sempre harmonioso, assim a confiança e o respeito fazem parte do dia a dia. (Respondente 4)

A chefia é muito transparente e clara no relacionamento. (Respondente 7)

Para os colaboradores a chefia é transparente e clara nos relacionamentos estabelecendo um relacionamento de amizade, confiança e respeito entre os servidores através da confiança depositada nos colaboradores e por meio da interação interpessoal, como afirmado nos depoimentos já citados. Isso corrobora.

A respeito da preocupação da chefia com os desenvolvimentos das competências os entrevistados responderam que sim, existe preocupação da chefia da sua área com o desenvolvimento das competências para a realização das atividades exercida pelos técnico -administrativos de acordo com algumas citações a seguir:

Sim. Meu chefe incentiva a participar de curso de capacitação para aprimorar meus conhecimento e competências que possam ser utilizadas no ambiente de trabalho. (Respondente 6)

Previas de disponibilidades para sanar dúvidas. (Respondente 7)

Sim. A chefia pergunta se o servidor precisa realizar algum curso. (Respondente 9)

Sobre demonstrar respeito pelas opiniões, atitudes e ideias das pessoas os servidores disseram que demonstram, de acordo com alguns depoimentos a seguir:

Sim. Acredito que cada pessoa tem direito a ter uma opinião ainda que seja contraria a minha tenho a obrigação de respeitar. (Respondente 4)

Sim. Conhecer e respeitar a diversidade de opiniões auxilia no crescimento. (Respondente 7)

O dialogo sempre só mostra a melhor solução. (Respondente 10)

Os respondentes ainda citaram sobre problemas críticos que envolvem as relações interpessoais no seu trabalho, conforme seus comentários:

Não visualizo problemas críticos no meu ambiente que decorram das relações interpessoais. (Respondente)

Quando um servidor faz críticas veladas a atuação de outro servidor ou então quando cria e alimenta intrigas. (Respondente 6)

A falta de comprometimento de determinadas pessoas. (Respondente 12)

Os colaboradores responderam a respeito da percepção de conflitos no ambiente de trabalho como pode ser visto nos depoimentos:

Não, acredito que meu ambiente de trabalho funciona em harmonia. (Respondente 2)

Muito pouco e quando ocorrem logo são sanados. (Respondente 11)

Sim. Algumas fofocas. (Respondente 12)

Alguns dos entrevistados apresentaram sugestões de melhoria das relações interpessoais no seu trabalho outros não veem ou não tiveram sugestões para melhoria das relações interpessoais, conforme algumas ideias a seguir:

Não tenho sugestão visto que temos uma ótima relação interpessoal. (Respondente 4)

uma procura fazer da melhor forma possível o seu trabalho cumprindo com suas obrigações e adotar ao mesmo tempo uma postura cooperativa buscando superar as dificuldades. (Respondente 6)

Combinar apriorismo e privilégio as boas relações. (Respondente 11)

5.3.2 Conhecimentos gerais e específicos para os resultados

Sobre a questão do inter-relacionamento influenciando o resultado final do seu trabalho, os sujeitos concordam que essas relações podem influenciar no trabalho e foi manifestado os depoimentos da seguinte forma:

Sim. Um Bom relacionamento no trabalho pode trazer resultados satisfatórios. (Respondente 1)

Sim. Pois pode prejudicar o trabalho em equipe e influenciar negativamente no atingimento dos objetivos. (Respondente 5)

Sim. O relacionamento Inter pessoal pode influenciar tanto para um resultado positivo como negativo. (Respondente 10)

De forma geral, verifica-se a existência entre os servidores do CCSA da UFS, concordância de que o inter-relacionamento tem importância no ambiente de trabalho. onde a confiança, a comunicação, os sentimentos e emoções e as interações, participação e colaboração fazem parte do dia a dia de suas atividades e são de suma importância para o bom desenvolvimento profissional.

Como preceitua Peduzzi (2001) esses conhecimentos necessários aos resultados estão ligados aos saberes - saber-fazer, saber-agir, saber-ser, que podem propiciar maior produtividade e um ambiente harmônico, o que não significa todos fazerem as mesmas atividades, o que podem ser divididas, compartilhadas, exigindo

a coordenação da chefia para o trabalho em equipe e requer os conhecimentos gerais e específicos para tal fim.

5 CONCLUSÃO E SUGESTÃO

A interação em qualquer ambiente nasce da aceitação, desprendimento e acolhimento, e no mundo atribulado em que se vive às vezes as pessoas não se dão conta disto. Relacionamento é dar e receber ao mesmo tempo, é abrir a mente para o novo. Nessa perspectiva, esse estudo buscou conhecer os relacionamentos interpessoais do CCSA/UFS. A seguir são apresentados os achados da referida pesquisa. A sequência deste capítulo trás os resultados dos objetivos e variáveis pesquisadas.

Quanto às características sócio funcionais dos participantes da pesquisa, verificou-se que os sujeitos são divididos igualmente, entre os sexos masculino e feminino. Com nível de escolaridade elevado (graduação e pós-graduação, na maioria), inclusive acima do exigido para o cargo e possuem idade média de 36 anos.

O resultado geral desse estudo mostrou que as habilidades interpessoais utilizadas nas relações coletivas, segundo os técnico-administrativos do CCSA/UFS se apresentaram positivas, pois entenderam que a confiança deva estar presente no cotidiano do trabalho para que os resultados sejam elevados. Entenderam que a confiança deve permear o processo de tomada de decisão. Considerando que este aspecto impacta nas atividades específicas, apontaram este indicador como de grande relevância pois lidam com impressão e guarda de provas, entre outros, onde exige o sigilo.

A Comunicação interpessoal, para eles pode comprometer os resultados, e a ausência da comunicação impacta diretamente no desempenho, interfere no andamento dos processos, enfim, consideraram que a falta de informação, ou seja, um dos elementos principais da comunicação pode bloquear a comunicação e o cumprimento de determinadas tarefas.

Os sentimentos e emoções foram vistos como imprescindíveis e apontaram, entre eles, a felicidade, a fraternidade, a empolgação para a solução de problemas. Mesmo em relação a esses sentimentos, expressaram que na falta deles as questões podem ser resolvidas com o diálogo. Isso demonstra que dentro das relações interpessoais as variáveis são multivariadas e umas interferem nas outras, o conjunto delas pode auxiliar na resolução dos problemas, ou seja, a raiva, como citada, a frustração precisa da comunicação para reestabelecer a harmonia, a confiança.

Quanto às interações, os sujeitos se manifestaram afirmando que é essencial para uma boa comunicação e a falta dela compromete o trabalho. Vão além, quando dizem que a troca de informações converge para a integração entre colegas. Considerando ser o CCSA um Centro que converge vários cursos voltados para as mesmas ciências – as ciências sociais aplicadas - essa importância confirma um dos princípios do Estatuto Social da UFS (Art. 4º, item 4) que é a integração das funções de ensino, pesquisa e extensão, com base em Departamentos coordenados por Centros.

A participação e colaboração são essenciais para o trabalho, no entendimento dos pesquisados, afirmaram categoricamente sobre a importância da cooperação, do compartilhamento e da divisão de tarefas, informaram ainda que a falta de conhecimento de uma atividade pode ser suprida pela orientação cooperada pelos colegas.

Por fim, quando verificadas as habilidades interpessoais organizacionais percebidas pelos pesquisados na dimensão específica organizacional, pode-se verificar que, apesar de serem habilidades que estão voltadas para a Instituição têm relação direta com as tarefas e se apresentam interligadas as habilidades interpessoais individuais. Envolveram o trabalho em equipe e os conhecimentos adequados nas relações para alcançar os resultados.

Quanto ao trabalho em equipe foi visto que envolve confiança. Numa avaliação positiva afirmaram que a chefia exerce o seu papel com delegação de atividades, e relataram a preocupação que a gestão da instituição demonstra para manter um ambiente harmonioso e transparente, não sendo apontado indícios de problemas e conflitos.

Foram unânimes quanto ao respeito às opiniões, atitudes e idéias expressas, também importante ao trabalho em equipe, informaram acreditar que as pessoas têm direito de expressar seus pontos de vista e se mostraram com maturidade para, apesar de em alguns momentos haver discordância de ideias, o respeito ao outro consideram fundamental, inclusive informando que o diálogo seria o caminho para o entendimento. Reforçaram a inexistência de problemas críticos, mas relataram questões como críticas e a falta de comprometimento de alguns colegas possam ser algumas das situações que envolvem os relacionamentos no CCSA/UFS, mas afirmaram categoricamente que não existe conflito, mas, às vezes surgem algumas fofocas.

Quanto aos Conhecimentos gerais e específicos para os resultados, os respondentes apontaram para o entendimento sobre a sua importância para o relacionamento interpessoal, demonstraram a preocupação com o desenvolvimento das competências que foi apontado como prioridade, onde há o estímulo à participação em programas de capacitação. Vê-se que há uma coerência entre ao incentivo à capacitação e a UFS oferta um programa dentro das necessidades levantadas em função de suas atividades, procurando suprir os conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos seus servidores, como prevista função da sua gestão de pessoas.

Diante dos resultados é possível dizer que as relações interpessoais são imprescindíveis para o bom andamento dos serviços e para um ambiente de trabalho saudável pois, passa-se grande parte do tempo no ambiente de trabalho e o quanto isto depende de cada um.

Foi observado através dessa pesquisa que o tema que fala das relações interpessoais no ambiente de trabalho é pouco estudado, porém, existente na convivência entre as pessoas diariamente.

O significado do trabalho é considerado de acordo com várias grandezas e lógicas distintas, e, para cada pessoa, é apontando através das emoções afetivas, envolvidas em um contexto empresarial, como por exemplo: alegria, respeito, harmonia, satisfação frustrações.

Os conflitos que existem dentro das organizações podem ser salutares para, através do diálogo serem resolvidos e vistos como uma oportunidade de crescimento, contudo se a atmosfera na organização de mostrar ruim isso pode afetar o desenvolvimento das atividades no local de trabalho.

A maioria dos entrevistados disseram procurar, através do diálogo, solucionar situações difíceis e lidar com sentimentos como raiva, frustração, angústia e a irritação de forma tranquilamente.

As organizações são os indivíduos que nelas vivem, portanto, as organizações só aprendem, se as pessoas aprenderem. Sendo necessário enfatizar a importância que uma pessoa faz diferença em qualquer organização.

O bojo desse trabalho pretendeu apresentar a importância das relações interpessoais nas pessoas e no ambiente organizacional das pessoas. Foi possível constatar que existem boas relações entre colegas de trabalho e entre eles e suas chefias, apesar de poucos conflitos, refletidos por algumas fofocas.

Pode-se concluir que as relações interpessoais são fundamentais para que as pessoas se sintam satisfeitos em seus ambientes de trabalho e que esses relacionamentos coletivos levam ao sucesso pessoal e organizacional.

Por fim, são sugeridos:

- ✓ Realizar estudos para um aprofundamento das relações interpessoais em diversos outros ambientes da UFS;
- ✓ Aprofundar estudos sobre conflitos organizacionais;
- ✓ Desenvolver pesquisa sobre o tema em empresas de outros seguimentos.

Para o CCSA/UFS, fica a sugestão de compartilhamento dos resultados dessa pesquisa com o desenvolvimento de estratégias para a melhoria das comunicações quanto a fofocas, rumores, a fim de evitar ruídos na comunicação.

Finalmente, espera-se que a discussão do tema tenha sido um momento de aprofundar as relações interpessoais no trabalho, com consequência os resultados organizacionais e para as interações das pessoas na vida.

REFERENCIAS

- ANDRADE S. M.; FISCHER A. L.; STEFANO S. R., **confiança organizacional e interpessoal como uma dimensão de clima organizacional**. Disponível em: <http://www.revistas.unisinos.br/index.php/base/article/viewFile/base.2015.122.06/4687>. Acesso em 25 de março de 2019.
- BERALDO, Cristina E. A. **Trabalho de monografia: Comunicação interna como fator estratégico nos processos de mudança**. São Paulo. 1996. Disponível em: <<http://www.aberje.com.br>>. Acesso em: 30 abr, 2006.
- BRONDANI, J. PORTO., **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**. 2010. <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/andle/10183/29873/000779376.pdf?sequence=1> Acesso: 26 de agosto de 2014
- CARDOZO, Carolina Garcia; SILVA, Leticia Oliveira Silva, a **importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Disponível em: https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf. Acesso em 25 de março de 2019.
- CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas**, 48ª ed, São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2000.
- CARVALHO, MARIA DO CARMO NACIF DE. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- COSTA, A.C. 2000. **A confiança nas organizações: um imperativo nas práticas de gestão**. In: S.B. RODRIGUES; M.P. CUNHA (orgs.), **Estudos organizacionais: novas perspectivas na administração de empresas: uma coletânea luso-brasileira**. São Paulo, Iglu, p. 284- 305.
- DEJOURS, C.; JAYET, C. **Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo: metodologia aplicada a um caso**. In: DEJOURS, C.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.
- DEMO, P. (1997). **Conhecimento moderno sobre ética: intervenção do conhecimento**. Rio de Janeiro: Vozes.
- FARIAS, A. F. M. R. (2005). **Vivências de sofrimento e prazer no trabalho: a dor e a delícia de ser trabalhador do Saúde da Família em Campina Grande**. Dissertação de Mestrado em Saúde coletiva, Universidade Estadual da Paraíba, campina Grande, PB.

FLEURY, A.; FLEURY, Maria Tereza L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIDDENS, A. 1991. **As consequências da modernidade**. São Paulo, UNESP, 180 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de Competências e Gestão de Talentos**, São Paulo, Makron Books, 2002.

[Http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/relacoes-terpessoais-no-servico-publico/91506/](http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/relacoes-terpessoais-no-servico-publico/91506/)

[Https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf](https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf)

LEITÃO, S. Et al. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica**. 2006.

LTC. RODRIGUES, et al. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. (2001).

MANFREDI, Silvia M. Trabalho, **qualificação e competência profissional – das dimensões conceituais e políticas**. Educação e Sociedade. Campinas: CEDES, n. 64, p. 13-49, set. 1998.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MANZINI, E.J. **Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada**. In: MARQUEZINE: M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE; S. (Orgs.) **Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial**. Londrina:eduel, 2003. p.11-25.

MARCONI, M.A. & LAKATOS, E.M. (2002). **Técnicas de pesquisa: planejamento, execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas.

MARCONI, M.A. & LAKATOS, E.M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5 ed. SP: Atlas, 2003.

MAXIMIANO, A. C. **A. Introdução à administração**. 7. ed. são paulo: Atlas, 2007.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação empresarial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de S. (org). **Pesquisa social**. Teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro. Vozes. 2002

MOSCOVICI, F. (1985). **Desenvolvimento interpessoal**. 3ª. ed., Rio de Janeiro:

PAVIANI, J. **O problema de pesquisa como ponto de partida**. Revista Trabalho e Ambiente, Caxias do Sul, v. 3, n. 5, p. 205-222, 2005.

PEDUZZI, M. E. (2001). **Equipe multiprofissional de saúde**: conceito e tipologia. Revista de Saúde Pública, 35(1). Recuperado em 17 de maio de 2005, da Scielo.

QUADROS, D; TREVISAN, R.M. **Comportamento Organizacional**. 2009
<http://www.unifae.br/publicações/pdf/cap_humano/1.pdf> Acesso: 16 de novembro de 2013.

RENNÓ, LUCIO. R., **Confiança interpessoal e comportamento político**: micro fundamentos da teoria do capital social na América Latina. vol. 7 campinas 2001. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/3372/337241514007/>. Acesso em 25 de março de 2019.

ROCHA, F. E. C., et al. **Mapeamento das relações interpessoais em três assentamentos de reforma agrária de Unaí, MG**. Cadernos de Ciência & Tecnologia, Brasília, DF, v. 20, n. 2, p. 305-323, maio/agosto, 2003. Disponível em: <http://atlas.sct.embrapa.br/pdf/cct/v20/v20n2_04.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2006.

RODRIGUES, et al. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. 2001. <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v6n2/v6n2a17.pdf>> Acesso: 16 de agosto de 2014.

SALINAS, M; OLIVEIRA, L. **Relações interpessoais e suas influências na criatividade no trabalho**. 2004 <http://www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/mo_nografias/monografia_mirian_luiz.pdf> Acesso: 15 de outubro de 2014.

SATO, C. T. **Gestão Baseada em Relações de Confiança**. RAE - Eletrônica, v. 2, n. 1, jan/jun 2003. Disponível em: Acesso em 01 out. 2004.

SILVA, et al. **Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-Estar no Trabalho**. 2013.

SILVA, et al. **Relacionamento interpessoal no contexto organizacional**. 2007. <http://www.convibra.com.br/2008/artigos/289_0.pdf> Acesso: 30 de agosto de 2014.

SOUZA, A. S., & Mourão, A. M. A. (2002). **A construção do trabalho em equipe**: uma tarefa do coletivo dos profissionais em saúde.

SPENCER, L. M; SPENCER, S. **Competência no trabalho**. Nova Iorque: John Wiley, 1993.

TELLES ANA. RITA. R.R., **O papel das emoções de realização, da confiança interpessoal e da satisfação com a vida na construção identitária de estudantes do Ensino Superior**. Disponível em: https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/85542/1/Vers%C3%A3o_Final_Ana_Telles_2018_4.0.pdf. Acesso em 25 de março de 2019.

VIEIRA, Marcelo Miliano Falcao. **Por uma boa pesquisa qualitativa em administração**. (2006)

YIN, R. K. **Pesquisa de Estudo de Caso**. Design e Métodos. Sage Publications Inc., EUA, 1989

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman (2015)

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: atlas, 2001.

APÊNDICE A. Roteiro de Entrevista

Aluno (pesquisador): Maria Izabel Da Silva

Professora (orientadora): Maria Tereza Gomes Lins

Entrevistas para o Trabalho de Conclusão de Curso da aluna Maria Izabel – curso de Administração – Universidade Federal de Sergipe.

Obs.: As entrevistas serão feitas pessoalmente, individualmente, oralmente e as informações recebidas serão tratadas de forma confidencial e de fim único e exclusivo para a pesquisa em questão. Tempo médio: 30 minutos cada. Será utilizado gravador com o consentimento do entrevistado.

Então preparar o termo de consentimento

Data da entrevista: _____

Duração: _____

Características

1. Sexo: () M () F

2. Idade: _____ anos

3. Grau de Instrução:

() 1º grau incompleto

() 1º grau completo

() 2º grau incompleto

() 2º grau completo

() superior incompleto

() superior completo

() pós-graduado

4. Cargo: _____

Confiança

Comunicação

Sentimentos e emoções

Interações

Participação e colaboração

5- Em que momentos, na prática do seu dia de trabalho, a confiança interpessoal é importante?

6- De que maneira a comunicação interpessoal pode comprometer os resultados do trabalho?

7- Que sentimentos e emoções aparecem nas suas relações de trabalho, no dia a dia?
Como você consegue lidar com situações difíceis?

- 8- Para a realização das atividades qual a importância da interação com os colegas de trabalho?
- 9- Existe colaboração e participação entre os colegas de trabalho? Como ocorre?
- 10- Sua chefia estabelece um relacionamento de amizade, confiança e respeito com os servidores? Como você percebe esse relacionamento?
- 11- Existe uma preocupação da chefia da sua área com o desenvolvimento das competências para a realização das atividades pelos servidores em seu cargo?
- 12- Você demonstra respeito pelas opiniões, atitudes e ideias das pessoas?
- 13- Cite problemas críticos que envolvem as relações interpessoais no seu trabalho?
- 14- Percebe conflitos no seu ambiente de trabalho?
- 15- Apresente sugestões de melhoria das relações interpessoais no seu trabalho?
- 16- O inter-relacionamento pode influenciar o resultado final do seu trabalho?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

NOME DO PARTICIPANTE:

IDADE: _____

SEXO: M () F ()

ESCOLARIDADE: _____

Eu,

_____,
declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: Relações Interpessoais no trabalho: O caso do centro de ciências aplicadas da Universidade Federal de Sergipe. O projeto de pesquisa será conduzido por Maria Izabel da Silva, para Graduação no curso de Administração, orientado pela Professora: Maria Tereza Gomes Lins, pertencente ao quadro docente da Universidade Federal de Sergipe. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação de Monografia, observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discrição. A pesquisa temo como objetivo analisar as relações interpessoais no ambiente de trabalho dos colaboradores da Universidade Federal de Sergipe. Fui esclarecido sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário.

Aracaju, SE

de

de 2018

Assinatura do participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Orientador Responsável